

	Encuesta de Percepción del Producto/Servicio de las Partes Interesadas	Código	PDE.AT-02 v.06
		Página	1 de 12

1. Objetivo y Alcance

Definir las actividades necesarias para realizar la medición, el control y seguimiento a la satisfacción de las Partes Interesadas en los procesos de la Universidad de Pamplona.

Comprende desde la determinación de criterios para la medición, el control y seguimiento de la satisfacción de las Partes Interesadas hasta el archivo de la documentación.

2. Responsables

El responsable por garantizar la adecuada aplicación y ejecución de la medición y control del presente procedimiento es el Proceso de Atención al Ciudadano.

El responsable del análisis y seguimiento son los líderes y grupos de mejoramiento de cada proceso de gestión.

El responsable de realizar el seguimiento a la efectividad de las acciones correctivas es la Administración del Sistema Integrado de Gestión.

3. Definiciones

3.1 Partes Interesadas

Individuo o grupo de personas con un interés en la operación o el éxito de una organización.

Ejemplo: personas naturales, compañía, corporación, firma, empresa, institución, asociación.

NOTA: Las Partes Interesadas pueden ser internas o externas a la institución.

3.2. Satisfacción de las Partes Interesadas

Percepción de las partes interesadas sobre el grado en que se han cumplido los requisitos.

NOTA 1: Las quejas de las partes interesadas son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción de las partes interesadas.

NOTA 2: Incluso cuando los requisitos de las partes interesadas se han acordado con el mismo y estos han sido cumplidos, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción de las partes interesadas.

Elaboró	Aprobó	Validó
Firma José Franky Niño	Firma Sandra Marcela Cabeza Mogollón	Firma Mabel Johanna Coronel Acevedo
Fecha 27 de marzo de 2025	Fecha 27 de marzo de 2025	Fecha 07 de abril de 2025

	Encuesta de Percepción del Producto/Servicio de las Partes Interesadas	Código	PDE.AT-02 v.06
		Página	2 de 12

3.3. Servicio No Conforme

Servicio que no cumple con los requisitos de las partes interesadas.

Las demás definiciones que aplican para el presente procedimiento se encuentran contempladas en la **Norma NTC ISO 9000 vigente Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario**.

4. Contenido

Nº DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	
1.1	<p>Por medios Electrónicos</p> <p>Una vez prestado el servicio o remitida la respuesta al requerimiento solicitado por las partes interesadas, de manera presencial, vía correo electrónico o por otros medios, se le solicita al usuario el diligenciamiento del instrumento de Encuesta de Percepción del Producto/Servicio de las Partes Interesadas que se encuentra en la firma del correo electrónico del remitente o a través de código QR asignado a cada dependencia.</p> <p>NOTA: La encuesta diligenciada es recepcionada de manera automática a la plataforma creada para tal fin alojada en la web.</p> <p>El proceso se realiza de la siguiente manera:</p>	<p>Proceso de Atención al Ciudadano y Transparencia</p> <p>Todos los procesos</p> <p>Parte Interesada</p>

Se invita al usuario al diligenciamiento de la encuesta a través de los siguientes medios:

- En el pie de firma de correo electrónico mediante enlace que dirige a la encuesta del proceso evaluado.



- Por otros medios mediante entrega directa del enlace asignado a cada dependencia

<https://aplicativos.unipamplona.edu.co/unipamplona/encuestaCalidad/publico/encuesta/ATENCION%2093N>



Encuesta de Percepción del Producto/Servicio de las Partes Interesadas

Código	PDE.AT-02 v.06
Página	3 de 12

- Mediante código QR que ha sido asignado a cada proceso.



Una vez el usuario ingresa a través de los medios anteriormente mencionados procede a diligenciar la encuesta.

- Selecciona el producto y/o servicio solicitado, prestado por la el funcionario.

- Selecciona la opción parte interesada.



Encuesta de Percepción del Producto/Servicio de las Partes Interesadas

Código

PDE.AT-02 v.06

Página

4 de 12

Apreciado señor(a). Gracias por contestar la encuesta de percepción del producto/servicio de las partes interesadas. Su respuesta será anónima y servirá para mejorar nuestros servicios.

Dependencia que presta el servicio *	CENTRO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO
Servicio y/o producto solicitado *	
Parte interesada *	
Género *	

Evalué los siguientes ítems *

01. El producto y/o servicio fue entregado o respondido en el tiempo establecido.

02. El producto y/o servicio cumplió con las especificaciones requeridas.

Satisfactorio

1 2 3 4 5

Administrativo
Docente
Egresado
Estudiante
Otro

- Selecciona la opción género

Apreciado señor(a). Gracias por contestar la encuesta de percepción del producto/servicio de las partes interesadas. Su respuesta será anónima y servirá para mejorar nuestros servicios.

Dependencia que presta el servicio *	CENTRO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO
Servicio y/o producto solicitado *	
Parte interesada *	
Género *	

Evalué los siguientes ítems *

01. El producto y/o servicio fue entregado o respondido en el tiempo establecido.

02. El producto y/o servicio cumplió con las especificaciones requeridas.

03. El personal demuestra dominio en el conocimiento del producto y/o servicio.

04. El personal atendió las solicitudes en forma amable y cordial.

05. La comunicación fue clara, precisa, y concisa.

06. La persona que prestó el servicio recibió sus sugerencias.

Satisfactorio

1 2 3 4 5

Femenino
Masculino
No binario

- Procede a dar calificación a cada una de las 6 preguntas según el criterio de evaluación; satisfecho, moderadamente satisfecho e insatisfecho. Si desea puede escribir las observaciones al respecto del servicio en la casilla respectiva.

Evalué los siguientes ítems *	Satisfactorio	Moderadamente Satisfactorio	Insatisfactorio
01. El producto y/o servicio fue entregado o respondido en el tiempo establecido.	😊	😐	😢
02. El producto y/o servicio cumplió con las especificaciones requeridas.	😊	😐	😢
03. El personal demuestra dominio en el conocimiento del producto y/o servicio.	😊	😐	😡
04. El personal atendió las solicitudes en forma amable y cordial.	😊	😐	😢
05. La comunicación fue clara, precisa, y concisa.	😊	😐	😢
06. La persona que prestó el servicio recibió sus sugerencias	😊	😐	😢

Observaciones

- Se confirma y se espera a que concluya el proceso.



Encuesta de Percepción del Producto/Servicio de las Partes Interesadas

Código PDE.AT-02 v.06

Página 5 de 12

Gracias por su aporte

X

Su encuesta se ha registrado correctamente.

ACEPTAR



Apreciado señor(a). Gracias por utilizar nuestros servicios.

1.2	<p>Por medio físico</p> <p>Se puede aplicar la encuesta en forma física mediante formato FDE.AT-02 “Encuesta de Percepción del Producto / Servicio de las Partes Interesadas”</p>	<p>Proceso de Atención al Ciudadano y Transparencia</p> <p>Todos los procesos</p> <p>Parte Interesada</p>
-----	--	---



Encuesta de Percepción del Producto/Servicio de las Partes Interesadas

Código PDE.AT-02 v.06

Página 6 de 12



Encuesta de Percepción del Producto/Servicio de las Partes Interesadas

Código FDE.AT-02 v.03

Página 1 de 1

Apreciado Usuario(a). Gracias por contestar la encuesta de percepción del producto/servicio de las partes interesadas. Su respuesta será anónima y servirá para mejorar nuestros servicios.

Dependencia que presta el servicio				
Servicio y/o producto solicitado				
Parte interesada	Estudiante <input type="radio"/>	Administrativo <input type="radio"/>	Docente <input type="radio"/>	
	Egresado <input type="radio"/>	Otro <input type="radio"/>		
	¿Cuál? _____			
Género F <input type="radio"/> M <input type="radio"/> NB <input type="radio"/>	Fecha DD / MM / AAAA			
Evalúe los siguientes ítems		Satisfcho	Moderadamente Satisfcho	Insatisfcho
1	El producto y/o servicio fue entregado o respondido en el tiempo establecido.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	El producto y/o servicio cumplió con las especificaciones requeridas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	El personal demuestra dominio en el conocimiento del producto y/o servicio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	El personal atendió las solicitudes en forma amable y cordial.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	La comunicación fue clara, precisa, y concisa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	La persona que prestó el servicio recibió sus sugerencias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Observaciones: Marque con x				
Aspectos por mejorar <input type="radio"/>		Aspectos por continuar <input type="radio"/>		Ninguna <input type="radio"/>



Encuesta de Percepción del Producto/Servicio de las Partes Interesadas

Código PDE.AT-02 v.06

Página 7 de 12

1.3	<p>En caso de que los procesos realicen la aplicación en formato físico, se deben hacer llegar a la Oficina de Atención al Ciudadano, los formatos aplicados, antes del cierre de realización del informe semestral.</p>	Todos los Procesos																																										
	<p>Para el proceso de coordinación de Laboratorios se aplicará el formato físico FDE.AT-05 “Encuesta para Medir la Satisfacción de los Usuarios en el Proceso Gestión de Laboratorios”</p> <p> Encuesta para Medir la Satisfacción de los Usuarios, del Proceso Gestión de Laboratorios Código FDE.AT-05 v.00 Página 1 de 1</p> <p>Con el fin de tomar medidas que nos permitan mejorar el servicio prestado por los laboratorios, se invita a realizar la siguiente encuesta,</p> <p>Fecha: _____ Laboratorio: _____</p> <table border="1"><thead><tr><th>Aspecto</th><th>Excelente</th><th>Bueno</th><th>Aceptable</th><th>Malo</th><th>Muy Malo</th><th>Ns/Nr.</th></tr><tr><th></th><th>5</th><th>4</th><th>3</th><th>2</th><th>1</th><th>0</th></tr></thead><tbody><tr><td>5. La calidad de los materiales, equipos, reactivos e insumos es</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr><tr><td>6. Las dificultades que se presentan en el laboratorio son solucionadas de manera</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr><tr><td>7. El personal de laboratorio ejerce su cargo en forma</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr><tr><td>8. La prestación del servicio del laboratorio la considera</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr></tbody></table> <p>Observaciones:</p>	Aspecto	Excelente	Bueno	Aceptable	Malo	Muy Malo	Ns/Nr.		5	4	3	2	1	0	5. La calidad de los materiales, equipos, reactivos e insumos es	<input type="radio"/>	6. Las dificultades que se presentan en el laboratorio son solucionadas de manera	<input type="radio"/>	7. El personal de laboratorio ejerce su cargo en forma	<input type="radio"/>	8. La prestación del servicio del laboratorio la considera	<input type="radio"/>	Gestión de Laboratorios																				
Aspecto	Excelente	Bueno	Aceptable	Malo	Muy Malo	Ns/Nr.																																						
	5	4	3	2	1	0																																						
5. La calidad de los materiales, equipos, reactivos e insumos es	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																						
6. Las dificultades que se presentan en el laboratorio son solucionadas de manera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																						
7. El personal de laboratorio ejerce su cargo en forma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																						
8. La prestación del servicio del laboratorio la considera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																						
2	CONTROL USO INSTRUMENTO DE MEDICIÓN																																											
2.1	<p>El proceso de Atención al Ciudadano y Transparencia realiza de manera aleatoria y planificada en el FAC-23 “Planificación, Control y Seguimiento de Actividades” visitas a los procesos, donde verifica el eficiente envío del instrumento de medición a los correos electrónicos de las partes interesadas, así como la aplicación de la encuesta por los medios disponibles y si se toma acciones respecto a las observaciones obtenidas.</p>	Proceso de Atención al Ciudadano y Transparencia																																										
2.2	<p>El funcionario de la OACT diligencia el formato FDE.AT-08 “Hoja de visita a los procesos seguimiento a la encuesta de satisfacción del producto/servicio de las partes interesadas” realizando 7 preguntas al funcionario de la oficina visitada y plasmando lo correspondiente en el formato, así como las observaciones al respecto, si las hay.</p> <p>Una vez finalizado el proceso se firma el documento y posteriormente se hace llegar copia escaneada al correo de la dependencia para las respectivas acciones, si las hay.</p>	Funcionario de la OACT Y funcionario de la dependencia Visitada.																																										



Encuesta de Percepción del Producto/Servicio de las Partes Interesadas

Código PDE.AT-02 v.06

Página 8 de 12



Hoja de visita a los procesos seguimiento a la encuesta de satisfacción del producto/servicio de las partes interesadas

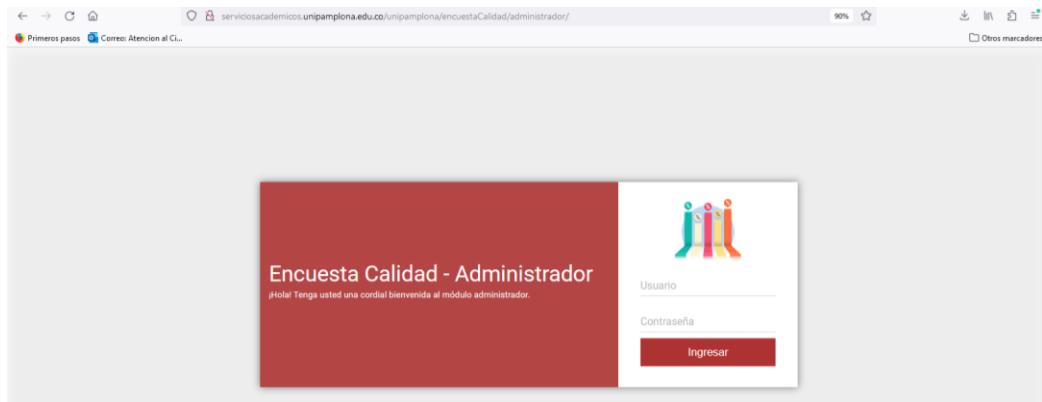
Código FDE.AT-08

Página 1 de 1

	FECHA	dd	mm	aaaa		DEPENDENCIA	
	ITEMS				SI	NO	OBSERVACIONES
1	Se aplica la encuesta en formato físico FDE-AT v01?				SI	NO	
2	Se aplica la encuesta virtual mediante código QR				SI	NO	
3	¿Está implementada en pie de correo electrónico?				SI	NO	
4	¿Está implementada a través de otros medios?				SI	NO	
5	¿Cuál(es)?				SI	NO	
6	¿Se invita a los usuarios a diligenciar la encuesta una vez se presta el servicio?				SI	NO	
7	¿Se revisan las observaciones negativas y se realizan las respectivas acciones de mejora en ACTA?				SI	NO	
¿La cantidad de encuestas que se aplican mensualmente es la adecuada?			SI	NO			
Funcionario quien recibe la visita		Firma				Funcionario OACT	Firma

3	CONSOLIDACIÓN Y TABULACIÓN DE DATOS	
3.1	La oficina de Atención al Ciudadano consolida y realiza la tabulación de los datos allegados automáticamente a la plataforma y en medio físico generando un informe por proceso, el cual remite por correo electrónico al finalizar cada trimestre a cada uno de ellos. Este proceso se realiza de la siguiente manera:	Proceso de Atención al Ciudadano y Transparencia

- El funcionario encargado ingresa al enlace como administrador de la encuesta con su usuario y contraseña:



- En el aplicativo, selecciona la opción “Consultar encuestas”



Encuesta de Percepción del Producto/Servicio de las Partes Interesadas

Código

PDE.AT-02 v.06

Página

9 de 12

- Seguidamente se selecciona la dependencia, la fecha inicial y fecha final de consulta. Y se da clic en el botón "consultar"

•

- En la consulta generada, se da clic en el botón descargar, con el fin de obtener una copia en Excel del reporte con las fechas indicadas.

4 MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS Y TOMA DE ACCIONES		
4.1	Remite mediante FGT-12 "Memorando" al Proceso de Atención al Ciudadano y Transparencia el número de FDE.AT-02 "Encuesta de Percepción del Producto / Servicio de las Partes Interesadas" que fue aplicado mensualmente.	Todos los Procesos
4.2	Para el Proceso de Coordinación de Laboratorios quienes aplican las encuestas FDE.AT-05 "Encuesta para Medir la Satisfacción de los Usuarios del Proceso Gestión de laboratorios" NOTA 1: El proceso de coordinación de Laboratorios es responsable de la medición, análisis y toma de acciones, y hace llegar a la Oficina de Atención al ciudadano, el correspondiente informe de manera semestral. NOTA 2: Igualmente se seguirán aplicando las encuestas en formato virtual.	Proceso de Coordinación de Laboratorios



Encuesta de Percepción del Producto/Servicio de las Partes Interesadas

Código PDE.AT-02 v.06

Página 10 de 12

4.3	Con los instrumentos recibidos, realiza la respectiva tabulación y remite a cada proceso mediante correo electrónico, el formato "FDE.AT-09 Reporte consolidado encuestas de satisfacción del producto/servicio de las partes interesadas".	Atención al Ciudadano y Transparencia
4.4	Con la información allegada, los procesos ejecutan las actividades descritas en el PAC-18 "Medición de Indicadores y Análisis de Resultados". Los procesos deberán realizar el análisis de las observaciones obtenidas tanto positivas como negativas y aplicar las acciones de mejora, mediante formato FAC-08 Acta de Grupo de mejoramiento.	Todos los Procesos

	REPORTE CONSOLIDADO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL PRODUCTO/SERVICIO DE LAS PARTES INTERESADAS	Código	FDE.AT-09			
		Página	1 de 2			
Periodo Evaluado		Fecha aplicación				
PROCESO						
Medio de aplicación		Cantidad de encuestas aplicadas en el periodo				
PREGUNTAS						
Pregunta 01	El producto y/o servicio fue entregado o respondido en el tiempo establecido					
Pregunta 02	El producto y/o servicio cumplió con las especificaciones requeridas.					
Pregunta 03	El personal demuestra dominio en el conocimiento del producto y/o servicio.					
Pregunta 04	El personal atendió las solicitudes en forma amable y cordial.					
Pregunta 05	La comunicación fue clara, precisa, y concisa.					
Pregunta 06	La persona que prestó el servicio recibió sus sugerencias					
Promedio de Satisfacción por pregunta						
	pregunta 01	pregunta 02	pregunta 03	pregunta 04	pregunta 05	pregunta 06
Satisfecho						
Mod, satisfecho						
Insatisfecho						
Total	0	0	0	0	0	0
Promedio %	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!



Encuesta de Percepción del Producto/Servicio de las Partes Interesadas

Código PDE.AT-02 v.06

Página 11 de 12

Clasificación por parte Interesada		
Parte Interesada	cantidad	Promedio
Estudiante	0	#iDIV/0!
Administrativo		#iDIV/0!
Docente		#iDIV/0!
Egresado		#iDIV/0!
Otro		#iDIV/0!
Total	0	#iDIV/0!

Clasificación por parte Interesada		
Parte Interesada	cantidad	Promedio
Estudiante	0	0%
Administrativo		0%
Docente		0%
Egresado		0%
Otro		0%

Clasificación por Género		
Género	Cantidad	Promedio
Masculino		#iDIV/0!
Femenino		#iDIV/0!
No - Binario		#iDIV/0!
total	0	#iDIV/0!

Clasificación por Género		
Masculino	Femenino	No - Binario

Clasificación por observaciones obtenidas		
observacion	cantidad	promedio
Aspecto por continuar		#iDIV/0!
Aspectos por mejorar		#iDIV/0!
Ninguno		#iDIV/0!
total	0	#iDIV/0!

Clasificación por Observaciones Obtenidas		
Aspecto por continuar	Aspectos por mejorar	Ninguno

Promedio Total de Satisfacción		
Promedio Total	cantidad	%
Satisfecho	#iDIV/0!	#iDIV/0!
Mod. Satisfecho	#iDIV/0!	#iDIV/0!
Insatisfecho	#iDIV/0!	#iDIV/0!
PROMEDIO TOTAL DE SATISFACCIÓN		#iDIV/0!

PROMEDIO TOTAL DE SATISFACCIÓN		
Satisfecho	Mod. Satisfecho	Insatisfecho

5. Documentos de Referencia

- NTCISO 9001 vigente Norma Técnica de Calidad. Requisitos vigente
- NTC ISO 9000 vigente Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario vigente.
- PAC-18 Medición de Indicadores y Análisis de Resultados

6. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza del cambio	Fecha de aprobación	Fecha de validación

**Encuesta de Percepción del Producto/Servicio
de las Partes Interesadas****Código** PDE.AT-02 v.06**Página** 12 de 12

00	Actualización del procedimiento según lo descrito en el Acta de Reunión N° 020 del 17 de octubre de 2018	04 de diciembre de 2018	5 de diciembre de 2018
01	Actualización del procedimiento según lo descrito en el Acta de Reunión N° 009 del 24 de abril de 2019	24 de abril de 2019	30 de mayo de 2019
02	Actualización del procedimiento según lo descrito en el Acta de Reunión N°005 del 23 de febrero de 2022	23 de febrero de 2022	03 de mayo de 2022
03	Actualización del procedimiento según lo descrito en el Acta de Reunión N°024 del 15 de noviembre de 022	15 de noviembre de 2022	27 de enero de 2023
04	Actualización del procedimiento según lo descrito en el Acta de Reunión N°023 del 30 de agosto de 2023	30 de agosto de 2023	16 de noviembre de 2023
05	Actualización del procedimiento según lo descrito en el Acta de Reunión N°009 del 27 de marzo de 2025	27 de marzo de 2025	07 de abril de 2025

7. Anexos.

No aplica